

Sondagem Aximage:

*AS TAXAS BANCÁRIAS NO CONTEXTO DA
PREFERÊNCIA PELOS BANCOS E DA SATISFAÇÃO
COM O SERVIÇO PRESTADO*



FICHA TÉCNICA DESTINADA A PUBLICAÇÃO E ELABORADA DE ACORDO COM UM MODELO PROPOSTO À ERC PARA A IMPRENSA

FICHA TÉCNICA

Universo: Indivíduos maiores de 18 anos residentes em Portugal.

Amostra: Amostragem por quotas, obtida a partir de uma matriz cruzando sexo, idade e região (NUTSII), a partir do universo conhecido, reequilibrada por género (2) e escolaridade (2). A amostra teve **680** entrevistas efetivas: 453 entrevistas CAWI e 227 entrevistas CATI; 180 entre os 18 e os 34 anos, 200 entre os 35 e os 49 anos, 161 entre os 50 e os 64 anos e 139 para os 65 e mais anos; Norte 201, Sul e Ilhas 92; Área Metropolitana de Lisboa 227; Centro 160.

Técnica: Aplicação online – CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) – de um questionário estruturado a um painel de indivíduos que preenchem as quotas pré-determinadas para os indivíduos com idades compreendidas entre os 18 e os 64 anos; entrevistas telefónicas – metodologia CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) do mesmo questionário devidamente adaptado ao suporte utilizado, ao sub-universo utilizado pela AXIMAGE nos seus estudos políticos, com preenchimento das mesmas quotas para os indivíduos com 50 e mais anos e outros. O trabalho de campo decorreu entre 7 e 10 de março de 2020.

Erro probabilístico: O processo amostral, não sendo aleatório, implica a não indicação do erro probabilístico. Contudo, para efeitos de comparação, para uma amostra probabilística com 680 entrevistas, o desvio padrão máximo de uma proporção é **0,019** (ou seja, uma “margem de erro” – a 95% - de 3,80%).

Responsabilidade do estudo: Aximage Comunicação e Imagem Lda., sob a direcção técnica de João Queiroz.

Distribuição das entrevistas pelas variáveis de segmentação

Segmentos amostrais		Nº de entrevistas	Amostra reequilibrada	"Margem de erro"*
Total		680	680	0,038
Região	Norte	201	240	0,069
	Sul e Ilhas	92	108	0,102
	A.M. Lisboa	227	183	0,065
	Centro	160	149	0,077
Sexo	Masculino	333	316	0,054
	Feminino	347	364	0,053
Idade	18-34	180	153	0,073
	35-49	200	179	0,069
	50-64	161	170	0,077
	65 e mais	139	178	0,083
Escolaridade	Obrigatório e menos	327	313	0,054
	Secundário e mais	343	367	0,053
Actividade	Activos	461	388	0,046
	Não activos	378	292	0,050

* Ver nota no slide seguinte

Distribuição das entrevistas pelas variáveis de segmentação*

NOTA 1: Os valores da tabela anterior devem ser considerados para avaliar o erro probabilístico de cada segmento.

NOTA 2: Nas tabelas que serão apresentadas, as percentagens que dizem respeito às categorias OBN, BE, CDU, e, particularmente, CDS, PAN, Chega, Livre, Iniciativa Liberal e Indecisos devem ser lidas a mero título indicativo dado o valor muito reduzido das respetivas bases. Por esse motivo, nas segmentações CDS, PAN, Livre, Chega e IL são agregados aos OBN.

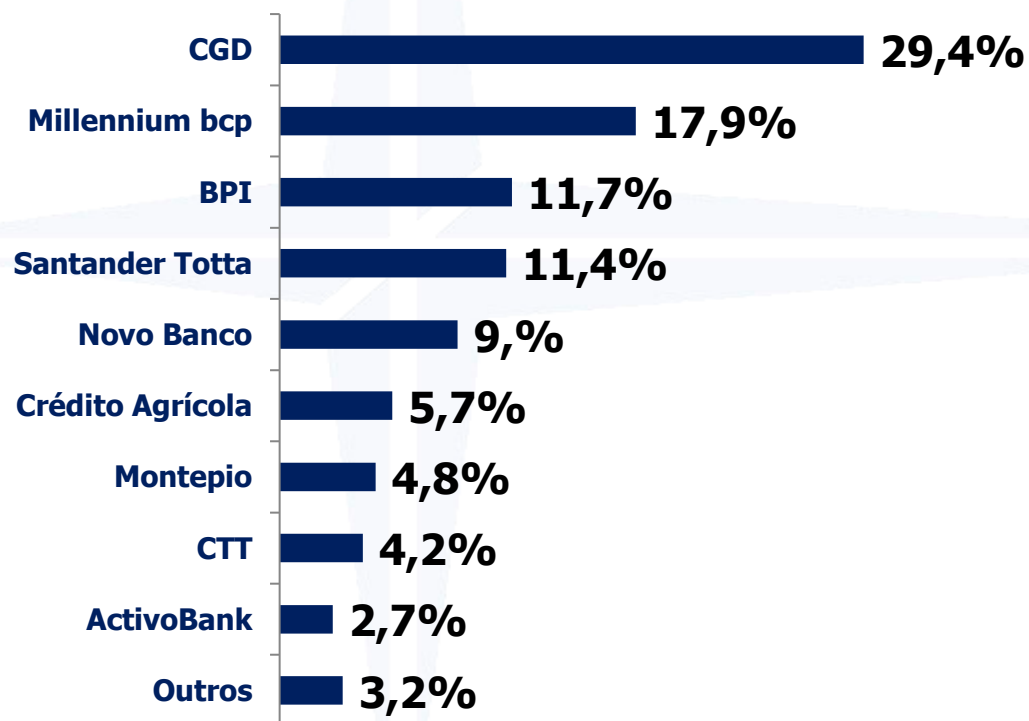
NOTA 3: A publicação desta tabela permite ao leitor uma avaliação do erro probabilístico associado a cada segmento depois de fixado, arbitrariamente, em 5% a probabilidade de rejeição de uma hipótese quando verdadeira (erro de primeira espécie – tipo 1).

*** Como referido na Ficha Técnica, o erro probabilístico não é aplicável à metodologia aplicada, sendo apenas indicado para efeitos de comparação com uma amostra probabilística.**

Banco principal em que tem conta

P. Qual é o principal banco em que tem conta?

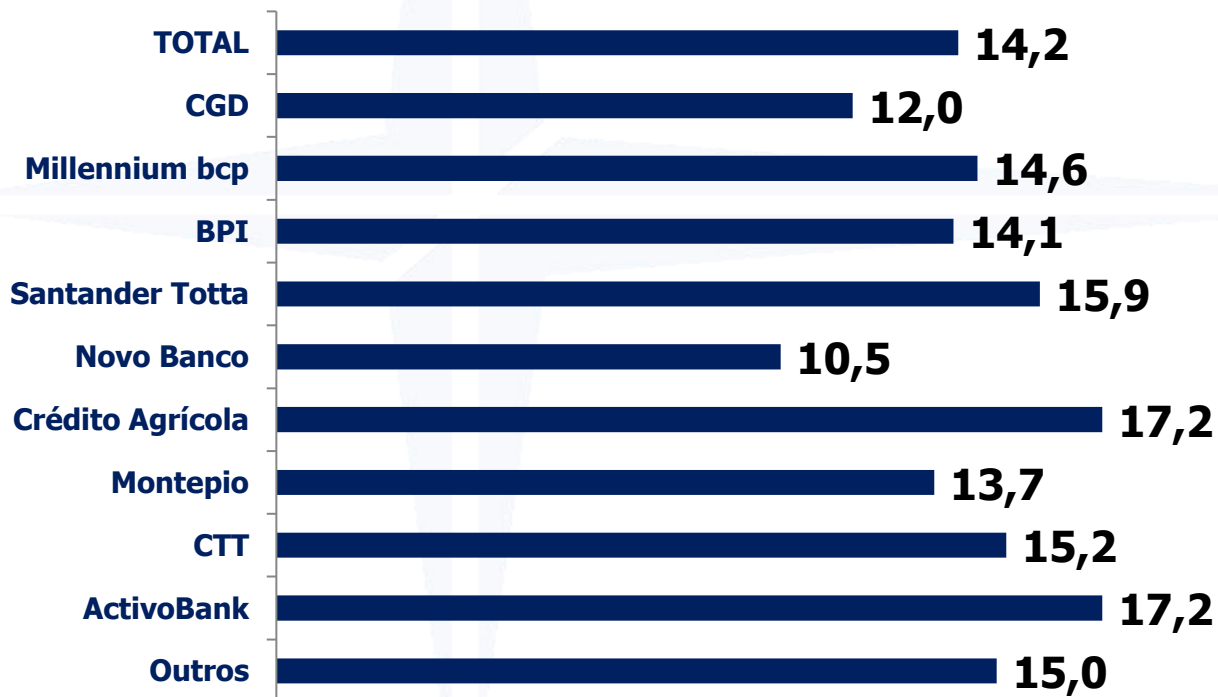
Base: Total de inquiridos



Satisfação com o serviço prestado pelo seu banco

P. Em que medida está satisfeito com o serviço que o (...) lhe presta? Diria que está: (escala de 5 pontos do "muito satisfeito" ao "muito insatisfeito"). Esta escala é depois transformada num índice que varia entre 0 e 20, com as respostas "muito satisfeito" a valerem +2, "satisfeito" +1, "assim-assim" 0, "insatisfeito" -1 e "muito insatisfeito" -2. Para cada banco a base de respondentes é a indicada no slide 5 (i.e., CGD tem uma base de respondentes de 29.4%)

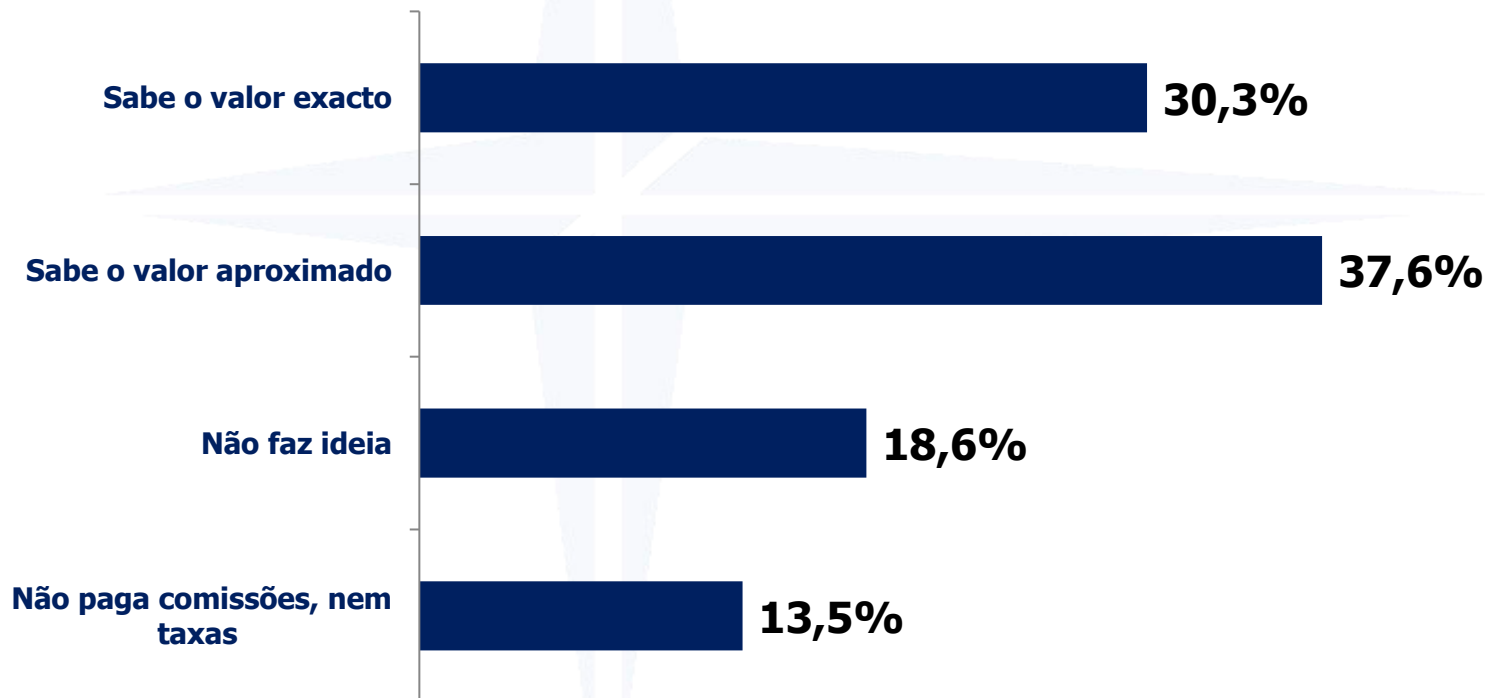
Base: Total de inquiridos



Conhecimento das comissões pagas ao seu banco

Sabe qual é o valor que paga ao seu banco em comissões e taxas de manutenção de conta?

Base: Total de inquiridos



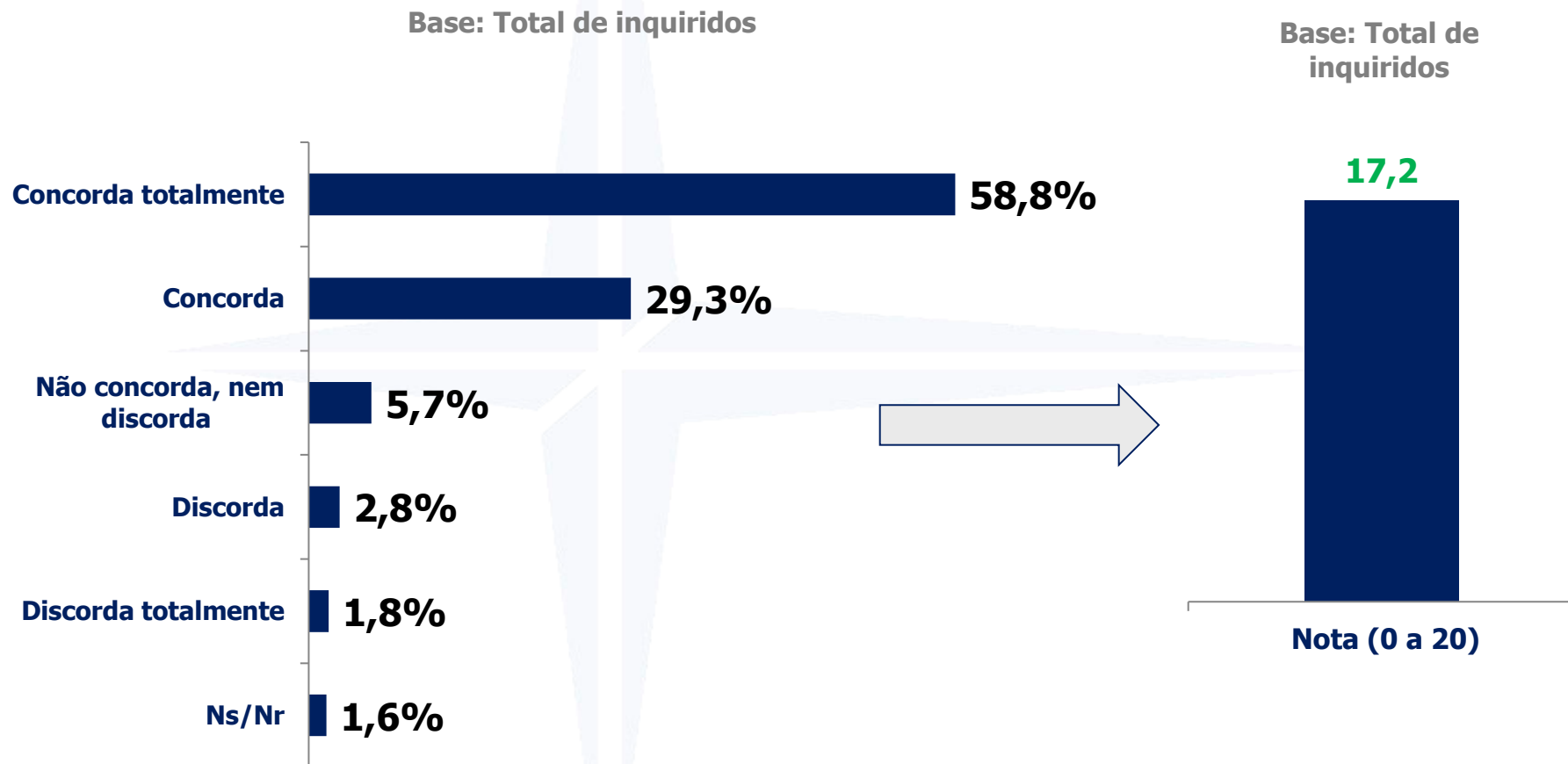
Conhecimento das comissões pagas ao seu banco

Sabe qual é o valor que paga ao seu banco em comissões e taxas de manutenção de conta?

Conhecimento das comissões pagas ao seu banco	Banco preferido dos portugueses									
	Total	ActivoBank	BPI	CGD	Crédito Agrícola	Millennium bcp	Montepio	Novo Banco	Santander Totta	CTT
Sabe o valor exato	30,3	37,5	36,8	34,0	12,9	35,6	31,9	26,8	29,3	7,0
Sabe o valor aproximado	37,6	24,4	48,8	34,5	28,2	32,4	40,3	53,1	51,7	17,0
Não faz ideia	18,6	2,5	11,8	21,4	25,8	28,1	11,3	16,6	8,4	12,0
Não paga comissões, nem taxas	13,5	35,6	2,7	10,2	33,1	3,9	16,6	3,5	10,6	64,0

Concordância com as medidas aprovadas na AR relativas às comissões cobradas pelos bancos

Recentemente, foram discutidas e aprovadas na Assembleia da República várias propostas de vários partidos, que pretendem limitar o valor das comissões cobradas pelos bancos aos seus clientes. Em que medida concorda que os partidos políticos tenham tomado esta iniciativa? Diria que:



Nota: A nota foi calculada através de uma média ponderada em que foram atribuídos os seguintes pesos: +2 para as respostas "Concorda totalmente", +1 "Concorda", 0 para as respostas "Não concorda, nem discorda", -1 para as respostas "Discorda" e -2 para as respostas "Discorda totalmente". O resultado é posteriormente transformado para variar entre 0 e 20. Valores mais próximos de 0 indicam desconfiança nos tribunais.

SEGMENTAÇÕES



Banco principal em que tem conta
SEGMENTAÇÃO 1

% verticais (base: Total de inquiridos)	Voto legislativo outubro 2019											
	Total	Abstenção	PS	PSD	BE	CDU	CDS	PAN	Chega	Inic. Liberal	Livre	OBN
CGD	29,4	26,0	35,9	26,5	43,2	45,1	14,5	35,7	22,6	25,3	32,0	21,4
Millennium bcp	17,9	24,8	13,5	13,5	5,9	10,7	17,2	6,9	0,0	7,3	8,4	13,7
BPI	11,7	12,3	9,6	12,7	8,3	13,9	15,2	6,0	27,7	6,4	9,8	14,4
Santander Totta	11,4	10,5	12,9	10,9	10,6	7,7	7,7	9,6	20,1	23,6	21,2	18,2
Novo Banco	9,0	10,2	8,1	6,9	8,3	5,3	12,7	14,1	16,7	0,0	20,3	5,2
Crédito Agrícola	5,7	5,9	1,8	7,8	4,1	8,9	19,5	5,7	13,0	0,0	0,0	6,7
Montepio	4,8	2,1	7,0	8,2	9,9	3,5	5,2	4,3	0,0	0,0	0,0	9,6
CTT	4,2	3,4	5,2	5,4	7,4	0,0	0,0	4,7	0,0	19,1	0,0	3,1
ActivoBank	2,7	2,6	2,8	2,3	2,3	4,7	4,7	5,8	0,0	0,0	0,0	2,4
Outros	3,2	2,2	3,2	5,8	0,0	0,0	3,2	7,2	0,0	18,3	8,4	5,3

Banco principal em que tem conta
SEGMENTAÇÃO 2

% verticais (base: Total de inquiridos)	<i>Região (NUTSII)</i>				
	Total	Norte	Sul e ilhas	A.M. Lisboa	Centro
CGD	29,4	25,6	34,9	30,4	28,8
Millennium bcp	17,9	24,3	12,1	16,7	14,0
BPI	11,7	5,1	18,8	12,2	15,7
Santander Totta	11,4	15,4	5,7	14,0	6,2
Novo Banco	9,0	8,7	8,6	8,4	11,0
Crédito Agrícola	5,7	3,2	13,2	2,1	6,6
Montepio	4,8	5,1	4,4	5,9	2,9
CTT	4,2	8,3	2,1	1,7	2,2
ActivoBank	2,7	1,2	0,0	5,9	4,1
Outros	3,2	3,0	0,0	2,8	8,6

Banco principal em que tem conta
SEGMENTAÇÃO 3

% verticais (base: Total de inquiridos)	Sexo			Grupo etário				Escolaridade	
	Total	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 a 64	65+	Obrigatória	Mais que obrigatória
CGD	29,4	28,5	30,3	16,4	23,0	23,8	52,6	37,2	26,4
Millennium bcp	17,9	20,6	15,6	17,4	21,6	26,8	6,2	11,7	20,4
BPI	11,7	9,3	13,8	11,1	16,3	10,5	8,8	11,8	11,7
Santander Totta	11,4	10,5	12,2	17,6	12,6	11,2	5,0	6,5	13,4
Novo Banco	9,0	11,6	6,7	7,7	8,9	11,8	7,4	9,2	8,9
Crédito Agrícola	5,7	5,4	5,9	11,3	2,7	4,0	5,3	8,5	4,5
Montepio	4,8	4,4	5,2	4,6	5,8	4,0	4,9	6,3	4,3
CTT	4,2	4,5	3,9	6,7	3,7	4,7	1,9	3,4	4,5
ActivoBank	2,7	3,1	2,3	6,5	3,0	1,0	0,6	0,1	3,7
Outros	3,2	2,2	4,1	0,7	2,4	2,0	7,3	5,4	2,3

Satisfação com o serviço prestado pelo seu banco
SEGMENTAÇÃO 1

Voto legislativo outubro 2019

% verticais

(base: Total de inquiridos)

	Total	Abstenção	PS	PSD	BE	CDU	CDS	PAN	Chega	Inic. Liberal	Livre	OBN
Muito satisfeito	21,4	26,3	16,1	19,9	8,8	28,6	17,2	9,8	4,7	47,0	21,8	16,4
Satisfeito	47,6	42,1	58,2	53,3	41,8	33,4	48,1	54,1	51,6	29,6	32,0	53,3
Nem satisfeito, nem insatisfeito	18,0	15,5	16,7	19,4	36,1	17,6	25,1	18,0	0,0	23,4	36,4	18,8
Insatisfeito	9,5	12,9	6,6	4,8	5,6	10,6	5,9	9,6	43,7	0,0	9,7	6,1
Muito insatisfeito	2,9	3,1	0,8	1,7	7,8	9,7	3,8	3,5	0,0	0,0	0,0	4,4
Nr	0,6	0,0	1,5	0,9	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0	1,0
Índice (0 a 20)	14,2	14,4	14,4	14,5	12,2	13,6	13,7	13,3	13,0	16,2	13,8	13,9

Satisfação com o serviço prestado pelo seu banco
SEGMENTAÇÃO 2

% verticais (base: Total de inquiridos)	Região (NUTSII)				
	Total	Norte	Sul e ilhas	A.M. Lisboa	Centro
Muito satisfeito	21,4	19,1	30,0	19,3	18,1
Satisfeito	47,6	48,8	37,5	54,1	47,6
Nem satisfeito, nem insatisfeito	18,0	19,2	18,3	14,4	20,9
Insatisfeito	9,5	9,8	12,4	8,0	7,4
Muito insatisfeito	2,9	3,1	1,8	2,9	4,2
Nr	0,6	0,0	0,0	1,1	1,8
Índice (0 a 20)	14,2	14,0	14,7	14,3	13,8

Satisfação com o serviço prestado pelo seu banco
SEGMENTAÇÃO 3

% verticais (base: Total de inquiridos)	<i>Sexo</i>			<i>Grupo etário</i>				<i>Escolaridade</i>	
	Total	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 a 64	65+	Obrigatória	Mais que obrigatória
Muito satisfeito	21,4	17,8	24,6	36,9	23,0	18,0	9,6	13,9	24,4
Satisfeito	47,6	47,2	47,9	49,4	51,6	40,4	48,6	49,9	46,7
Nem satisfeito, nem insatisfeito	18,0	18,7	17,4	9,8	14,9	26,9	19,6	19,0	17,6
Insatisfeito	9,5	12,3	7,1	3,5	5,9	9,8	18,2	14,1	7,7
Muito insatisfeito	2,9	4,1	1,9	0,4	4,4	4,9	1,9	1,7	3,5
Nr	0,6	0,0	1,1	0,0	0,2	0,0	2,1	1,4	0,3
Índice (0 a 20)	14,2	13,7	14,7	16,1	14,4	13,3	13,2	13,7	14,4

Satisfação com o serviço prestado pelo seu banco
SEGMENTAÇÃO 4

% verticais (base: Total de inquiridos)	<i>Conhecimento das comissões pagas ao seu banco</i>				
	Total	Sabe o valor exacto	Sabe o valor aproximado	Não faz ideia	Não paga comissões, nem taxas
Muito satisfeito	21,4	19,3	20,2	16,1	36,9
Satisfeito	47,6	47,3	47,1	52,9	42,2
Nem satisfeito, nem insatisfeito	18,0	16,4	15,9	25,6	16,7
Insatisfeito	9,5	13,0	13,3	2,7	0,6
Muito insatisfeito	2,9	3,8	3,6	1,9	0,6
Nr	0,6	0,1	0,0	0,8	3,0
Índice (0 a 20)	14,2	13,9	14,0	14,1	15,7

Satisfação com o serviço prestado pelo seu banco

SEGMENTAÇÃO 5

% verticais (base: Total de inquiridos)	<i>Concordância com as medidas aprovadas na AR relativas às comissões cobradas pelos bancos</i>						
	Total	Concorda totalmente	Concorda	Nem concorda nem discorda	Discorda	Discorda totalmente	Ns/Nr
Muito satisfeito	21,4	21,1	23,1	10,6	9,7	46,6	32,5
Satisfeito	47,6	46,6	46,0	64,9	70,7	27,3	30,4
Nem satisfeito, nem insatisfeito	18,0	15,2	21,9	22,2	14,7	26,1	29,7
Insatisfeito	9,5	12,3	7,4	2,2	0,0	0,0	0,0
Muito insatisfeito	2,9	4,5	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Nr	0,6	0,3	0,6	0,0	4,9	0,0	7,5
Índice (0 a 20)	14,2	14,0	14,5	14,3	14,5	16,0	14,8

Conhecimento das comissões pagas ao seu banco
SEGMENTAÇÃO 1

% verticais (base: Total de inquiridos)	Voto legislativo outubro 2019											
	Total	Abstenção	PS	PSD	BE	CDU	CDS	PAN	Chega	Inic. Liberal	Livre	OBN
Sabe o valor exato	30,3	33,6	28,8	26,5	27,9	29,6	29,1	16,3	22,4	22,3	41,2	30,1
Sabe o valor aproximado	37,6	40,5	36,1	28,4	39,6	41,9	23,9	47,9	68,8	26,0	28,7	38,5
Não faz ideia	18,6	14,4	29,1	19,2	12,0	20,8	29,9	21,7	8,9	8,3	16,6	16,4
Não paga comissões/taxas	13,4	11,5	6,0	26,0	20,4	7,7	17,1	14,1	0,0	43,3	13,5	14,9

Conhecimento das comissões pagas ao seu banco
SEGMENTAÇÃO 2

% verticais (base: Total de inquiridos)	Região (NUTSII)				
	Total	Norte	Sul e ilhas	A.M. Lisboa	Centro
Sabe o valor exato	30,3	29,4	28,7	33,6	29,0
Sabe o valor aproximado	37,6	41,6	35,0	35,3	36,4
Não faz ideia	18,6	17,7	20,8	17,7	19,3
Não paga comissões/taxas	13,4	11,3	15,5	13,4	15,3

Conhecimento das comissões pagas ao seu banco
SEGMENTAÇÃO 3

% verticais (base: Total de inquiridos)	Sexo			Grupo etário				Escolaridade	
	Total	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 a 64	65+	Obrigatória	Mais que obrigatória
Sabe o valor exato	30,3	32,7	28,2	27,4	27,0	38,3	28,6	23,9	32,9
Sabe o valor aproximado	37,6	36,5	38,6	38,8	51,6	42,9	17,5	23,0	43,4
Não faz ideia	18,6	20,9	16,6	17,3	12,4	8,2	35,7	31,8	13,4
Não paga comissões/taxas	13,4	9,8	16,6	16,4	8,9	10,6	18,1	21,3	10,3

Conhecimento das comissões pagas ao seu banco
SEGMENTAÇÃO 4

% verticais (base: Total de inquiridos)	<i>Satisfação com o serviço prestado pelo seu banco</i>						
	Total	Muito satisfeito	Satisfeito	Assim- assim	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Ns/Nr
Sabe o valor exato	30,3	27,4	30,2	27,7	41,3	39,2	7,0
Sabe o valor aproximado	37,6	35,4	37,2	33,2	52,6	45,9	0,0
Não faz ideia	18,6	14,0	20,7	26,5	5,2	12,3	24,7
Não paga comissões/taxas	13,4	23,2	11,9	12,5	0,8	2,6	68,3

Concordância com as medidas aprovadas na AR relativas às comissões cobradas pelos bancos

SEGMENTAÇÃO 1

% verticais (base: Total de inquiridos)	Voto legislativo outubro 2019											
	Total	Abstenção	PS	PSD	BE	CDU	CDS	PAN	Chega	Inic. Liberal	Livre	OBN
Concorda totalmente	58,8	58,8	57,1	56,2	68,6	76,8	46,8	58,7	59,2	53,8	87,4	53,7
Concorda	29,3	30,7	29,6	26,5	25,6	15,1	29,6	36,3	31,9	9,2	12,6	38,4
Não concorda, nem discorda	5,7	5,9	6,8	4,1	4,9	0,0	19,5	0,0	0,0	15,0	0,0	5,9
Discorda	2,8	0,0	6,5	8,2	0,0	2,7	0,0	0,0	8,9	8,3	0,0	2,0
Discorda totalmente	1,8	1,7	0,0	4,6	0,0	5,4	4,1	0,0	0,0	7,3	0,0	0,0
Ns/nr	1,6	2,9	0,0	0,4	0,8	0,0	0,0	5,0	0,0	6,3	0,0	0,0
Índice de concordância (0 a 20)	17,2	17,2	17,2	16,5	18,1	17,9	15,7	17,7	17,5	15,1	19,4	17,3

Concordância com as medidas aprovadas na AR relativas às comissões cobradas pelos bancos

SEGMENTAÇÃO 2

% verticais (base: Total de inquiridos)	Região (NUTSII)				
	Total	Norte	Sul e ilhas	A.M. Lisboa	Centro
Concorda totalmente	58,8	59,3	59,1	60,3	54,8
Concorda	29,3	28,9	26,4	26,0	39,7
Não concorda, nem discorda	5,7	8,1	2,9	5,9	3,8
Discorda	2,8	2,2	4,7	2,8	1,8
Discorda totalmente	1,8	1,3	4,5	1,3	0,0
Ns/nr	1,6	0,1	2,3	3,8	0,0
Índice de concordância (0 a 20)	17,2	17,2	16,8	17,2	17,5

Concordância com as medidas aprovadas na AR relativas às comissões cobradas pelos bancos
SEGMENTAÇÃO 3

% verticais (base: Total de inquiridos)	Sexo			Grupo etário				Escolaridade	
	Total	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 a 64	65+	Obrigatória	Mais que obrigatória
Concorda totalmente	58,8	58,1	59,4	51,2	73,5	69,0	41,1	39,8	66,3
Concorda	29,3	32,1	26,8	32,0	17,8	26,7	40,9	44,0	23,5
Não concorda, nem discorda	5,7	4,6	6,7	8,0	7,7	1,3	5,8	5,7	5,7
Discorda	2,8	1,8	3,7	0,8	1,1	0,7	8,3	5,6	1,7
Discorda totalmente	1,8	2,4	1,3	3,7	0,0	0,3	3,4	2,8	1,4
Ns/nr	1,6	0,9	2,1	4,4	0,0	1,9	0,5	2,0	1,4
Índice de concordância (0 a 20)	17,2	17,2	17,2	16,3	18,2	18,2	15,8	15,9	17,7

Concordância com as medidas aprovadas na AR relativas às comissões cobradas pelos bancos

SEGMENTAÇÃO 4

% verticais (base: Total de inquiridos)	<i>Conhecimento das comissões pagas ao seu banco</i>				
	Total	Sabe o valor exato	Sabe o valor aproximado	Não sabe	Não paga comissões
Concorda totalmente	58,8	64,9	68,8	28,7	58,7
Concorda	29,3	29,1	25,8	35,6	30,5
Não concorda, nem discorda	5,7	2,7	2,5	17,8	4,6
Discorda	2,8	1,3	1,1	9,8	1,4
Discorda totalmente	1,8	0,4	0,6	7,8	0,0
Ns/nr	1,6	1,5	1,2	0,3	4,7
Índice de concordância (0 a 20)	17,2	17,9	18,1	13,9	17,4



Rua da Escola de Medicina Veterinária, 11A
1000-127 Lisboa
Telefone: 21 352 33 66
Email: aximage@aximage.pt
jqueiroz@aximage.pt